แรงจูงใจด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Welfare Incentives Job Characteristics Affecting The Employee's Commitment To Customer Service Bangkok Bank Micro Branch In Bangkok

Received: November 9, 2018
Revised: May 21, 2019
Accepted: May 25, 2019

สุทธิพงษ์ เกียรติวิชญ์ (Suttipong Kiartivich)*

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านสวัสดิการแรงงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และ 4) เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบร๊านซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 สาขา รวมทั้งสิ้น 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจด้านสวัสดิการของพนักงาน ลำดับดับแรก คือ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ แรงจูงใจจัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด 2) แรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ มีความหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง แรงจูงใจจัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด 3) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ลำดับแรก คือ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และ 4) แรงจูงใจสวัสดิการด้านสันทนาการ และปัจจัยลักษณะงานด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (r=0.79) ในระดับมากที่สุด โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสวัสดิการองค์กรให้มีความเหมาะสม และเป็นแนวทางในการออกแบบงานให้สอดคล้องกับ ความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อให้มีขวัญกำลังใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความผูกพันต่อองค์กรและคงอยู่กับองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : แรงจูงใจด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานซ์

* อาจารย์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
Stamford International University, E-mail: contact.suttipong@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was 1) To study the employee welfare incentives 2) To study the motivation of the employee's job characteristics 3) To study the engagement with the organization of employees and 4) to study welfare incentives Job characteristics That affects employee engagement. The tool used was a questionnaire. The sample is the customer service staff. Bangkok Bank Public Company Limited, Micro Branch There are 200 branches in Bangkok. Statistics used in data analysis. Use frequency, percentage, mean. standard deviation And Pearson Product Moment Correlation.

The research findings were as follows: 1) The first incentive for employee welfare is economic welfare. The motivation is in the highest level. 2) The motivation of the employee's job. First, there is hope for being promoted. The motivation is in the most criteria. 3) The commitment to the organization of the employees first is the confidence, accepting the goals and values of the organization. The commitment to the organization is in the highest level. 4) Recreational welfare and willingness to devote efforts to work for the organization Affecting employee engagement significantly at the level of 0.05 (r = 0.79) at the highest level. The results of this study will be able to be used as a guideline for the development of organizational welfare management to be appropriate and as a guideline for designing work in accordance with employee satisfaction in order to have morale to work for efficiency is committed to the organization and continues with the organization.

Keywords: Welfare Motives, Job Characteristics, Organizational Commitment Customer Service Officer, Bangkok Bank, Branch

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์ทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อมของโลก จากการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมา ทำให้ประเทศทั่วโลกเข้าสู่ยุคการแข่งขันสูง รวมถึงประเทศก็เข้าสู่ยุคการแข่งขันเช่นเดียวกัน โดยองค์กรใดที่ต้องการประสบความสำเร็จ สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงก็คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการบริหารองค์กรให้เจริญรุ่งเรืองได้นั้น ต้องยึดองค์ประกอบ 6M's คือ คน เงินทุน วัตถุดิบ เครื่องจักร วิธีการบริหารจัดการ และการตลาด แต่เมื่อพิจารณาจากทั้ง 6 องค์ประกอบดังกล่าว องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ "คน" นั่นเอง เนื่องจาก คนถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดแม้องค์กรใดจะมีเงิน มีเครื่องจักรที่ทันสมัย มีวิธีการที่รวดเร็ว รวมถึงมีการบริหารจัดกรที่ดีเพียงใด แต่หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับงานก็อาจส่งผลในระยะยาวให้องค์กรนั้นไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นได้ (Davis & Newstrom, 1989: 13-14)

ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักวิชาการให้ความสำคัญ เพราะความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงานและเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์กร (Buchanan, 1974: 533) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดการลาออกของพนักงานไปอยู่กับองค์กรอื่นหรือไปประกอบอาชีพอื่นได้ การที่พนักงานลาออกจะส่งผลให้องค์กรเกิดการสูญเสียพนักงานที่ดี มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และทำให้องค์กรมีต้นทุนจากการลาออกของพนักงานคือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง (Direct Expenses) รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม พัฒนาพนักงานที่รับเข้าใหม่ เพื่อให้สามารถทำงานแทนพนักงานเดิมที่ลาออกไปได้ ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Costs) เป็นผลกระทบของปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผลผลิตหรือประสิทธิภาพขององค์กรลดลงไปช่วงหนึ่ง เนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน (มนูญ ตนะวัฒนา, 2558: 12)

ในยุคปัจจุบันต้องยอมรับว่า ภาคบริการมีการแข่งขันทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีอย่างมาก เพื่อให้องค์กรอยู่รอดในสภาพเศรษฐกิจถดถอย ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการขององค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นองค์กรที่เป็นเลิศและมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุน เพิ่มรายได้ แม้องค์กรจะมีกลยุทธ์ที่ดีเลิศและการออกแบบองค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม แต่การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต่อเมื่อบุคลากรมีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างผลงานในระดับสูงให้กับองค์กร ผู้จัดการระดับสูงในองค์กรต่างตระหนักเป็นอย่างดีว่ากิจกรรมทางการจัดการที่มีความสำคัญ มีผลทำให้บุคลากรแต่ละคนในองค์กรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานในระดับสูง และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นปัญหาที่ท้าทายทางการจัดการ ทั้งองค์กรขนาดใหญ่และขนาดย่อมคือการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในองค์กร (อำนาจ ธีระวนิช, 2555: 373)

โดยปกติทั่ว ๆ ไปแล้วนายจ้างตามสถานประกอบการหรือในองค์กรต่าง ๆ ได้จ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานในรูปของ “เงิน” โดยถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน ทั้งนี้โดยขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ลักษณะของงาน ความยากง่ายของงาน ขอบข่ายความรับผิดชอบหรืออื่น ๆ มาเป็นหลักเกณฑ์ (Black, 1988: 277) ส่วนสวัสดิการเป็นสิ่งที่นายจ้างให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือน แต่ถือว่าเป็นส่วนของค่าตอบแทน ซึ่งควรจะเป็นตัวเงินหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินก็ได้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2557: 9) อีกทั้งแนวคิดในเรื่องการจ่ายสวัสดิการนี้อาจมีผลผูกพันกันทางด้านการปฏิบัติงาน หรือผลงานของพนักงาน หรืออาจจะไม่เกี่ยวพันกับผลการปฏิบัติงานก็ได้ (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2556: 13) ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการจัดสวัสดิการในสถานประกอบการหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งจะจัดให้ในขอบเขตกว้างขวางเพียงใด และเป็นจำนวนเงินในอัตราส่วนเท่าใด (Porter & Steers, 1983: 152)

ในปัจจุบันประเทศไทย ก็ได้จัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทน ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และมีนัยว่าจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น และคิดเป็นอัตราค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง และผู้ปฏิบัติการหรือพนักงานก็มักจะคิดว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่นายจ้างจะจัดให้ โดยลืมนึกถึงข้อเท็จจริงไปว่าสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้นั้นมุ่งที่จะจ่ายให้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และคาดหวังที่จะได้รับการทำงานอย่างดีและเกิดประสิทธิผลด้วยการให้บริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ (สุดาศิริ เฮงพูลธนา, 2556: 4) จึงกล่าวได้ว่าสวัสดิการ

เป็นนโยบายหนึ่ง ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์การ หากองค์การใดมีกระบวนการหรือรูปแบบในการดำเนินงานที่ดี โดยที่มุ่งให้บริการสงเคราะห์ เกื้อกูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แท้จริงต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ ด้วยแล้ว บริการสวัสดิการที่จัดขึ้นย่อมเป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ ให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็นผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์การเป็นไปในทางที่ดีขึ้น การให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจจนสุด (Gilmer, 1967: 17)

บทบาทของธุรกิจธนาคารมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชากรส่วนใหญ่ ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากและนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ โดยธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีเครือข่ายสาขาไมโครที่กว้างขวางที่สุด ด้วยจำนวนสาขากว่า 96 แห่ง ทั่วประเทศ (ธนาคารกรุงเทพ, 2558: 40-42)โดยสาขาเหล่านี้มีเวลาให้บริการลูกค้ายาวนานในแต่ละวัน อีกทั้งยังตั้งอยู่ทำเลที่สะดวก เช่น ในห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย อาคารสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจกำลังได้รับการพัฒนาในทุกด้าน ส่งผลให้มีประชาชน เข้ามารับบริการจากธนาคารกรุงเทพ เป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งมีทั้งลูกค้าของธนาคารกรุงเทพเอง และที่ไม่ใช่ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพก็สามารถเข้ามาใช้บริการได้เพิ่มขึ้น ซึ่งต่างจากรูปแบบเดิมที่ลูกค้าเป็นฝ่ายเข้ามาติดต่อกับธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเดิมๆ สาขารูปแบบใหม่นี้จึงเป็นจุดขายของธนาคาร โดยเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าใกล้แหล่งชุมชนเน้นความสะดวกสบายแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ มีรูปแบบบริการและอุปกรณ์ (Electronic Self Service) ที่ทันสมัย มีเคาท์เตอร์บริการให้บริการได้คลอบคลุม รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการและให้คำปรึกษา โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 11.00-19.00 น. ทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด นอกจากเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าแล้ว ยังมีการเปิดสาขาในสถานศึกษาโรงพยาบาล อาคารสำนักงาน สาขาที่เปิดในสถานศึกษาเรียกว่า Campus Branch โดยภายหลังได้เปลี่ยนมาเรียกสาขารูปแบบใหม่นี้ทั้งหมดว่า Micro Branch (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2558: 42)

ด้วยเหตุนี้ธนาคารกรุงเทพ จึงต้องรับผิดชอบบริการต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด ซึ่งปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำธนาคารประสบความสำเร็จก็คือ การที่องค์กรต้องมีปัจจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร นอกจากค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงในการปฏิบัติงานแล้ว ลักษณะงานในสถานประกอบการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้บุคลากร มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อต่อหน่วยงานหรือองค์กรเป็นอย่างมาก (ปกภณ์ จันทศาสตร์, 2557: ก) ซึ่งถ้าองค์กรมีการออกแบบงานที่เหมาะสมย่อมจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Schaufeli & Salanova (2007: 160-161) ที่ได้เสนอว่า การออกแบบงานที่เหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งความผูกพันในองค์กร สอดคล้องกับอำนาจ ธีระวนิช (2555: 453) ได้อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงานของ Richard Hackman & Greg Oldham สามารถนำไปใช้ในการออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยเชื่อว่ามิติของงานจะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าแรงจูงใจด้านสวัสดิการแรงงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานในสถานประกอบการแบบใด ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์

ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสวัสดิการองค์กรให้มีความเหมาะสม และเป็นแนวทางในการออกแบบงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อให้มีขวัญกำลังใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดความผูกพันต่อองค์กรและคงอยู่กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านสวัสดิการแรงงานของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจด้านสวัสดิการ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบร๊านช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 50 สาขา มีพนักงานสายงานบริการลูกค้าสาขาละ 8 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวคิดประเภทของการจัดสวัสดิการจากนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านเศรษฐกิจตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1975); Flippo (1971); อ้อทิพย์ ราษฎร์นิยมและคณะ (2558) และ Yoder (1982) 2) ด้านสันทนาการ ตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1975); Heynes (1958): Dawis & Lofquist (1984) และวิชัย แหวนเพชร (2553) 3) ด้านอำนวยความสะดวกตามแนวคิดของจำเนียร จวงตระกูล (2555): Caligiuri (2000); Hackman & Oldham (1975) และ Nauman (1993)

อีกทั้งผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบลักษณะงานจากนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเข้าใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Hackman and Lawler (1971); Salgado (1997) และ Judge & Ilies (2000) 2) ความอิสระในการทำงาน ตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1976); อภิชญา อินทรสุภา (2557) และ Orpen (1979) 3) ความหลากหลายในการทำงาน ตามแนวคิดของ Hackman and Lawler (1971); Hackman & Oldham (1976); Judge & Ilies (2000) และอภิชญา อินทรสุภา (2557) 4) ความท้าทายในการทำงาน ตามแนวคิดของ Herzberg et al. (1959) และ Salgado (1997) 5) งานที่ทำมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ตามแนวคิดของ Judge & Ilies (2000) และ Herzberg et al. (1959) และ 6) ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามแนวคิดของสมคิด บางโม (2550); Salgado (1997); อภิชญา อินทร สุภา (2557) และ Orpen (1979)

การศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศที่ส่วนใหญ่นิยมศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990); Buchanan (1974); Porter (1974); Northcraft & Neale (1990); Mowday, Steers & Porter (1982); สุนันทา เลาหนันทน์ (2558) และ Sheldon (1971)

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 แรงจูงใจด้านสวัสดิการของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโคบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านสันทนาการ และสวัสดิการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโคบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ความเข้าใจในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงาน งานที่ทำมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโคบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

Katz & Kahn (1978: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น เพื่อให้คนงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน ซึ่งจะทำให้คนงานมีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอน ในการดำรงชีวิตหรือให้ได้รับประโยชน์อื่น นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความพอใจในงาน มีความรักงานและเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพ

Wiio (1998: 441) กล่าวว่าสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นได้นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ

Taylor & Rosenbach (1989: 19) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า หมายถึง การกระทำขององค์กรหรือหน่วยงานที่กระทำขึ้น เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับบุคลากรได้รับสิ่งที่เขาต้องการโดยมีจุดหมายสำคัญอยู่ที่การบำรุงขวัญ กำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรสวัสดิการของหน่วยงาน เพื่อเป็นการให้กำลังใจและบำรุงขวัญบุคลากรให้ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถและเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ให้บุคลากรได้ทำงานอย่างสบายใจมีความพอใจในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต รวมทั้งความมั่นคงทางเศรษฐกิจสวัสดิการให้เป็นตัวเงิน หรือให้ส่วนที่ไม่เป็นตัวเงินก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

Herzberg et al. (1959: 12) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายให้ต้องลงมือทำ มีโอกาสได้ติดต่อกับบุคคลภายในองค์กร

Salgado (1997: 30) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน คือ รูปแบบการเพิ่มคุณค่าในงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ และก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในองค์กร โดยมีความเข้าใจในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย งานมีความท้าทายและมีความน่าสนใจ

Judge & Ilies (2000: 797) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง รายละเอียดและคุณสมบัติต่าง ๆ ของงานที่มีความน่าสนใจของงาน ความหลายหลายของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งานจากบุคคลทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ปริมาณโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง คุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวก ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และคุณประโยชน์ต่อองค์กร ในทางกลับกันหากว่าลักษณะงานไม่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานจะรู้สึกไม่ชอบงานไม่พอใจในงานถ้าต้องทนทางานในลักษณะนี้เป็นเวลานานพนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541: 13) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของสมาชิกต่อองค์กรเป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ค่านิยม ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มากกว่าความจงรักภักดี เพราะนอกจากนี้ยังรวมถึงความเต็มใจที่สมาชิกจะทุ่มเทกำลังกาย ยอมเสียสละความสุขบางส่วนและความจงรักภักดี เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

มานพ ชูนิล (2552: 9) ได้สรุปความหมายของคำว่า ความผูกพัน หมายถึง ความรู้สึกต้องการที่จะอยู่และไม่อยากไปจากองค์กรไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรที่เขาปฏิบัติงานอยู่

Cherrington (1994: 539) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือการทุ่มเทพลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่และมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกายและพลังใจจะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบร๊านช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 50 สาขา มีพนักงานสายงานบริการลูกค้ารวมทั้งสิ้น 400 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 194) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ได้จำนวน 200 คน จากนั้นผู้วิจัยจะใช้วิธีการจับฉลากเลือกธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบร๊านช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 สาขา สาขาละ 8 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจด้านสวัสดิการแรงงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานในสถานประกอบการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำมาสร้างเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและแบบสอบถามในการวิจัย

2. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับที่ทำการวิจัยจำนวน 3 คน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยผลของการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดสอบกับพนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Reliability) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีเกณฑ์การยอมรับตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 149) ซึ่งในงานวิจัยฉบับมีได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Response Question) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านสวัสดิการของพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านสันทนาการ และสวัสดิการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ความเข้าใจในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลาย ในการทำงาน ความท้าทายในการทำงาน งานที่ทำมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 25 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ตามลำดับ

2. แรงจูงใจด้านสวัสดิการของพนักงาน

สวัสดิการในภาพรวมเป็นสิ่งจูงใจพนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสวัสดิการด้านสันทนาการ เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ 4.73 4.72 และ 4.56 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแรงจูงใจด้านสวัสดิการของพนักงานในภาพรวม

ด้านสวัสดิการ	ระดับแรงจูงใจ			
	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย	ลำดับที่
1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	4.73	0.37	มากที่สุด	1
2. สวัสดิการด้านสันทนาการ	4.56	0.53	มากที่สุด	3
3. สวัสดิการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขภาพอนามัย	4.72	0.37	มากที่สุด	2
รวม	**4.67**	0.26	**มากที่สุด**	

3. ด้านลักษณะงานของพนักงาน

พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งกับแรงจูงใจด้านลักษณะงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า มีความหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 รองลงมา คือ พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า งานที่ทำมีโอกาสได้ติดต่อกับบุคคลภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ตนเองมีความเข้าใจต่องานที่ทำ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า รู้สึกว่างานของตนเองมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า งานของตนเองมีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และพนักงานเห็นด้วยว่า มีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย	ลำดับที่
มีความเข้าใจต่องานที่ทำเป็นอย่างดี	4.64	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
รู้สึกว่ามีอิสระในการทำงาน	3.07	1.05	เห็นด้วย	6
รู้สึกว่างานมีความหลากหลาย	4.60	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
รู้สึกว่างานของมีความท้าทาย	4.46	0.72	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
งานมีโอกาสได้ติดต่อกับบุคคลภายในองค์กร	4.80	0.43	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
มีความหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	4.98	0.12	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
รวม	**4.42**	**0.40**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**	

4. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ 4.50 4.46 และ 4.32 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพันต่อองค์กร			
	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย	ลำดับที่
ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.50	0.65	มากที่สุด	1
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	4.46	0.65	มากที่สุด	2
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	4.32	0.52	มากที่สุด	3
รวม	4.43	0.35	มากที่สุด	

5. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจด้านสวัสดิการ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจสวัสดิการด้านสันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (r=0.79) ในระดับมากที่สุดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างแรงจูงใจด้านสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

	ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (r)	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (r)	ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร (r)
สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	0.04	0.34	0.21
สวัสดิการด้านสันทนาการ	0.17	0.79*	0.10
สวัสดิการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขภาพอนามัย	0.36	0.31	0.08

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

	ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (r)	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (r)	ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร (r)
ด้านลักษณะงาน	1	0.00	0.03

อภิปรายผลการวิจัย

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจเป็นสิ่งจูงใจพนักงานมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจหรือผลประโยชน์ที่ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จัดให้แก่บุคลากร เป็นการสร้างหรือเพิ่มพูนความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ลูกจ้างมีการกินดีอยู่ดีของการดำรงชีวิตในสังคม หรือตามความเห็นของ Flippo (1971: 54) และอ้อทิพย์ ราษฎร์นิยมและคณะ (2558: 114) กล่าวว่า สวัสดิการด้านเศรษฐกิจเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือนโดยเราอาจเรียกรวม ๆ ว่า เป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำจ่ายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ให้มีกำลังกายมีกำลังใจปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

2. พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า มีความหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล ผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด มนุษย์ต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ งานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อหน่าย ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลการกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นมีใจ จดจ่ออยู่กับงานที่ทำและมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝังให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่างานนั้นมีความสำคัญ แล้วผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่งาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ แต่การจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของบุคลากรนั้นต้องเกิดจากจิตสำนึกรวมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพของงานและเกิดความรัก ในงานนั้น ด้วยบริบทของแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่าคุณลักษณะงานที่เป็นที่พึงพอใจของพนักงานนั้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการความยอมรับนับถือ ต้องการประสบความสำเร็จ ดังที่ Hackman & Oldham (1975: 224) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ได้ บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ

เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณลักษณะผลงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงเดือน รักษาใจ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจลำดับแรก คือ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยมีความหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิผลขององค์กร และยังเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง กล่าวคือ หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็สามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่จะจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้นแต่จะเต็มใจทำงานเต็มความสามารถของตนเอง เพื่อช่วยให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญทิพย์ ภิญโญชัยอนันต์ (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท สกลนคร โอเอ แอนด์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า ประชากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลำดับแรก ดังที่ Mowday, Steers & Porter (1982: 27) กล่าวว่า ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรที่มีค่านิยม ที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ ความรู้สึกจงรักภักดีของสมาชิกต่อองค์กร และมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ สรุปได้ว่า ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะต้องเชื่อมั่นยอมรับและพร้อมที่จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร

4. แรงจูงใจสวัสดิการด้านสันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไมโครบรานช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (r=0.79) ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สวัสดิการด้านนันทนาการ เป็นประโยชน์และบริการที่องค์กรให้บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินใจเป็นการช่วยลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีกิจกรรมทางสังคมต่างๆ ร่วมกัน จะได้เกิดความรักใคร่สามัคคีต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ดังที่ Hackman & Oldham (1975: 159) กล่าวว่า สวัสดิการด้านนันทนาการเป็นค่าตอบแทนพิเศษอื่นนอกจากค่าจ้างที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้างโดยไม่ได้คำนึงถึงว่าลูกจ้างนั้นจะทำงานได้มากหรือน้อย เป็นคนขยัน เป็นคนดีหรือไม่ดีอย่างไร แต่ที่จัดให้ก็เพราะถือว่าเป็นลูกจ้างของเรา เป็นเหมือนลูกของเรา เป็นเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ถึงอย่างไรก็ต้องช่วยเขาจัดให้เขา มีความสุข สอดคล้องกับ Heynes (1958: 12-13) และ Dawis & Lofquist (1984: 19) ที่กล่าวว่า สวัสดิการที่เกี่ยวกับสันทนาการ จัดให้มีขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสนุกสนาน การพักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ของ

ลูกจ้าง ได้แก่ การกีฬา ทั้งในร่มและกลางแจ้ง กิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดตั้ง สโมสร การเต้นรำ ดนตรี การเลี้ยงสังสรรค์ งานปีใหม่ ทัศนาจร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานก็ย่อมจะส่งผลให้องค์กรเข้มแข็ง และสามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านสันทนาการ เป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานในลำดับสุดท้าย และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าแรงจูงใจสวัสดิการด้านสันทนาการส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กร ควรมุ่งเน้นสวัสดิการด้านสันทนาการให้แก่บุคลากรของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การจัดทัศนาจรประจำปี การจัดกิจกรรมกีฬา ดนตรี งานสังสรรค์ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสาขา อีกทั้งพนักงานได้หลอมรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องในกิจกรรมต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นและเป็นไปในทิศทางที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกเต็มใจที่จะอุทิศตน โดยทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเห็นว่ามีอิสระในการทำงานเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรออกแบบและกำหนดโครงสร้างการทำงาน โดยให้พนักงานสามารถแสดงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้อิสระในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ตลอดจนให้พนักงานสามารถจัดตารางการทำงาน และเลือกวิธีการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยตนเอง

3. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรนำการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเข้ามาใช้ภายในองค์กร โดยผู้บริหารต้องผลักดันให้พนักงานแต่ละสาขา มีการดำเนินงานแบบให้พนักงานภายในองค์กรมีส่วนร่วมจัดการงาน โดยฝ่ายบริหารควรคิดว่าพนักงานคือหุ้นส่วนขององค์การไม่ใช่ลูกน้อง ซึ่งการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความหมายต่อพนักงานในเรื่องของความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนที่มีความเท่าเทียมกัน และเมื่อองค์การนำการบริหารดังกล่าวเข้ามาใช้ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน และเป็นประโยชน์ในแง่จิตวิทยาที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตัวเองได้รับการยอมรับในคุณค่าและความสามารถอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานบริการลูกค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาไมโครบร๊านช์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 50 สาขา สาขาละ 8 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานบริการลูกค้าระหว่างสาขาไมโครบร๊านช์กับสาขาหลัก ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร ที่อาจมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ว่าแต่ละปัจจัยมีผลกระทบแตกต่างกันอย่างไร

References

Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective,continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 22(5), 11-23.

Bangmo, S.(2007). ʻongkān læ kānčhatkān . (Phim khrang thī sī). Krung Thēp... :witthayaphat .

Black, S. (1988). Work role transitions : a study of American expatriate managers in Japan. *Journal of International Business Studies*, 19(2), 277-294.

Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19,533 - 546.

Caligiuri, M. C. (2000). Selecting expatriates for personality characteristics: A moderating effect of personality on the relationship between host national contact and cross-cultural adjustment. *Management International Review*, 40(1), 61-80.

Chuangtrakun, C. (2012) . botbat̄ læ nǣonom̄ khǭng sawatdikān rænngngān nai sangkhom Thai Krung Thēp... : ʻo dian satō .

Chunin, M. (2009) . phruttikam khǭng bukkhon nai ʻongkān . Krung Thēp... : ʻaksǭncharœ̄n that .

Davis, K., & Newstrom, J.W. (1989). *Human Behavior At Work: Organizational Behavior*. Singapore: McGraw Hill.

Dawis, R.V. and Lofquist, L.H. (1984). A Psychological Theory of Work Adjustment. Minnesota: University of Minnesota Press.

Flippo, Edwin B. (1971). *Principles of Personnel Management*. New York: Mc Graw-Hill.

Gilmer, V. B. (1967). *Industrial and organization psychology*. New York: McGraw-Hill.

Hackman, J. R. and G. R. Oldham. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 60 (2), 159-170.

Hackman, J. R. and Lawler, E.E. (1971). Employee reaction to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55 (191), 161-182.

Hengphunthana, S. (2013) . kotmāi rænngngān læ ʻutsāhakam . Krung Thēp... : mahāwitthayālai sukhōthaithammāthirāt

Herzberg, F.,Mausner,B., & Snyderman,B.B. (1959). *The motivation to work*. (2nd ed.).London: Macmillan.

Heynes, R. W. (1958). *The Phychology of Personal Adjustment: A Halt Dryden Book*. New York: Henay Hall and Company Inc.

Intharasupha, A. (2014) . kān prap tūa nai kānthamngān thī mī tō̜ khwām phūkphan tō̜ ʻongkān khō̜ng phanakngān . Krung Thēp... : sathābān theknōlōyī phra čhō̜̄m kao phranakhō̜nnūa .

Judge, T. A. and Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation : A meta-analytic review. *Journal of applied Psychology*, 87(5), 797-807.

Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The social psychology of organizations*. (2nd ed.).New York: Wiley.

Laonan, S. (2015) . kānphatthanā ʻongkān . Krung Thēp... : rung Watthanā .

Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steer, R.M. (1982). *Dmployee - Organizational Likage:The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.

Nauman, E. (1993). Organizational predictors of expatriate job satisfaction. *Journal of International Business Studies*, 24(1), 61-80.

Northcraft, G. B. & Neale, M. A. (1990). *Organizational Behavior*. Chicago: The Dryden Press.

Orpen, C. (1979). The effects of job enrichment on employee satisfaction, motivation, and performance : a field experiment. *Human performance*,22,375-403.

Porter , L.W. (1974). Organizational Commitment ,Job Satisfaction ,and Turnover Among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.

Porter, L.W., & Steers, R.M. (1983). Organization work and personal factor in turnover and absenteenism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.

Prasœtsi, R. (2014) . kān čhungčhai læ kān sœ̄m rēng phruttikam ʻongkān . (Phim khrang thī pæt̄) . krung thēp : bō̜risat thammasān čhamkat .

Raksachai, S. (2015) . patčhai thī mī khwāmsamphan kap khwām phūkphan tō̜ ʻongkō̜n kō̜rani suksā bō̜risat krung thēp prakanphai čhamkat (Mahāchon) samnakngān yai . kān khonkhwā ʻitsara bō̜rihān thurakit mahābandit mahāwitthayālai krung thēp .

Ratniyom, O. , Phœmphunwiw Kosalak at C. (2015) . nǣonōm talāt rēngngān Thai nai tangprathet̄ . warasān setthasāt sīnakharinthō̜nwirot̄ , hā (hā) , nungrō̜isipsām - 120.

Salgado,J.E. (1997). The five factor model of personality and job performance in The European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82, 30-43.

Schaufeli, W., & Salanova, M. (2007). *Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations*. Research in social issues in management. Greenwich, CT: Information Age Publishers.

Sheldon, M. (1971). an empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal,* 14(4), 149-226.

Sincharu, T. (2007) . kān wichai læ wikhro khomūn thāng sathiti dūai SPSS . Krung Thēp... : wi ʻintœ pharin .

Soitrakun (tioyan) Atthamana . (1998) . phruttikam ʻongkān : thritsadi læ kān prayuk . Krung Thēp... : samnakphim mahāwitthayālai Thammasāt .

Tanawatthana, M. (2015) . kānphatthana bukkhon nai lōk thurakit - industry. Krung Thēp... : ʻo et phrinting hao .

Taylor, R. and Rosenbach W. (1989). *Leadership : Challenges for Today's Manager*.New York : Nichols.

Thanakhan krung thep chamkat (Mahachon) . (2015) . bæp sadæng raikān khomūn pracham pi (bæp hasiphok - nung) samrap pi sinsut wan thi samsipʻet Thanwakhom 2558. Krung Thēp... : thanākhān krung thēp chamkat (Mahāchon) .

Theeravanich, A. (2012). kānchatkān yuk mai = Modern management . nonthaburi : ma the bot phækket ching

Thirawanitphan, P. (2012) . ræng chungchai nai kānthamngān khong phanakngān borisat ʻæ wit (prathetThai) chamkat . witthayāniphon borihān thurakit mahābandit mahāwitthayālai kasetsāt .

Wænphet W. (2010) . manut samphan nai kānborihān ʻutsāhakam . Krung Thēp... : thon rok mon .

Wiio, Osmo A. (1998). *Organization Communication Studies : The LTT and OCD Procefure Paper Presented at the Annual Meeting in Chicago*. Chicago: Mimeograph.

Yamane, Taro.(1973) .*Statistics: An Introductory Analysis*. Newyork: Harper and Row Publication.

Yoder, Dale. (1982). *Personnel Management and Industrail Relation*. (7th Ed).Englewood Cliffs: Prentice Hall.